

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

---

Гуманитарный факультет  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
по выполнению курсовой работы  
по дисциплинам:**

Сервисная деятельность

Маркетинг в сервисе

Менеджмент в сервисе

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Технология и организация гостиничных услуг

Технология и организация услуг питания

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
43.03.01. «Сервис»**

Казань, 2015

В руководстве даны основные требования к содержанию и оформлению курсовой работы.

Руководство составлено в соответствии с требованиями ООП 43.03.01. «Сервис» на базе ФГОС 3 ВО.

Составители:

Э. Р. Садыкова, канд. филол. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма;

Ю. А. Рахимзянова, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма от 22.06.2015 г., протокол № 7.

## Содержание

Введение.....	4
1. Общие положения.....	4
2. Организация выполнения курсовой работы.....	5
3. Структурные элементы курсовой работы.....	7
4. Требования к оформлению курсовой работы.....	8
5. Требования к оформлению презентации курсовой работы.....	14
6. Порядок аттестации по курсовым работам и оформления ее результатов..	15
Приложения.....	17

## **Введение**

В современных условиях важнейшим аспектом подготовки специалистов для сферы сервиса является формирование у них таких качеств как самостоятельность и культура научного мышления, способность вести научную и профессиональную деятельность, навыков постановки целей и задач при разрешении проблемных ситуаций в профессиональной сфере. Предприятия сферы сервиса, становясь объектом товарно-денежных отношений, стремятся обеспечить высокую эффективность работы и конкурентоспособность на рынке услуг. В этой связи существенно возрастает роль специалистов, способных управлять и развивать деятельность предприятия.

Написание курсовой работы помогает студентам развить навыки самостоятельного изучения науки, получения и накопления знаний и преследует не только цели углубленного изучения дисциплины, но и возможность развития у студентов навыков работы с библиографией, статистическими сборниками, монографиями, исследованиями, журнальными статьями, базами данных и другими источниками информации.

Кроме этого, написание курсовой работы требует от студента правильного применения научного аппарата при оформлении сносок, библиографического списка использованной литературы, разработки плана работы и т.д.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие методические рекомендации предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис».

1.2. Настоящие методические указания устанавливают требования, структуру, правила оформления и оценку курсовых работ и являются обязательными для преподавателей и студентов кафедры «Социально-культурный сервис и туризм».

1.3. Курсовая работа – один из основных видов учебной деятельности и форм контроля учебной деятельности студентов, предусмотренных учебным планом направления подготовки 43.03.01. «Сервис».

1.4. Курсовая работа представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста изложение студентом содержания отдельных проблем, задач и методов их решения в изучаемой дисциплине с целью углубленного изучения отдельных тем и овладения исследовательскими навыками.

### **1.1. Цели и задачи курсовой работы**

Целями курсовой работы являются:

– систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по дисциплине и применение этих знаний при решении конкретных экономических и социальных задач в рыночных условиях;

- развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовой, отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;
- овладение методикой анализа, исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых задач;
- овладение навыками самостоятельной работы в сложных условиях рыночной экономики.

При постановке и решении конкретных производственных задач студент должен:

- правильно применять теоретические положения общественных и естественно-научных дисциплин;
- уметь анализировать действующие международные и национальные нормативно-правовые документы;
- уметь использовать современные методы технико-экономического анализа, экономико-математические методы и модели, прикладные программные продукты;
- грамотно выполнять технические и экономические расчёты.

В курсовой работе должна быть комплексно решена исследовательская задача, требующая согласованного решения вопросов организации, планирования и технологии процессов производства и реализации услуг на предприятиях сферы сервиса.

Курсовая работа разрабатывается на конкретном материале предприятий сферы сервиса.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

### **2.1. Тематика курсовых работ**

Тематика курсовых работ должна быть актуальной и соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки, сфер экономики, права и образования, а также задачам учебной дисциплины.

Темы курсовых работ должны соответствовать рекомендуемой примерной тематике курсовых работ в примерных и рабочих программах учебной дисциплины.

Темы курсовых работ могут быть связаны с программой производственной (профессиональной) практики студента.

Тематика курсовых работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению доводится до сведения студентов в начале соответствующего семестра. Выбор темы осуществляется студентом самостоятельно и заблаговременно, но с одобрением у своего руководителя из числа преподавателей кафедры.

Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателями данной дисциплины, рассматривается и принимается кафедрой, утверждается начальником учебно-методического управления. Примерную тематику

курсовых работ и настоящие методические рекомендации студент получает в деканате.

При выборе темы студент руководствуется:

– своими научными интересами, определившими тематику его рефератов,

– своими научными докладами;

– актуальностью темы, ее практической значимостью;

Любое изменение темы после ее утверждения не допускается.

## **2.2. Руководство курсовой работой**

Руководство курсовой работой осуществляет преподаватель, ведущий соответствующую дисциплину.

Функциями руководителя курсовой работы являются:

– практическая помощь студенту в выборе темы, разработка плана и графика ее выполнения;

– рекомендации по подбору литературы и фактического материала;

– систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с планом;

– квалифицированные консультации по вопросам содержания и последовательности выполнения работы;

– информирование председателя цикловой комиссии в случае несоблюдения студентом установленного графика выполнения работы;

– оценка качества выполнения курсовой работы в соответствии с требованиями.

## **2.3. Этапы и сроки выполнения курсовой работы**

Курсовая работа выполняется студентами в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса.

Студент составляет план работы, определяет ее структуру, содержание, название глав и параграфов, подбирает монографическую и специальную литературу, разрабатывает опорные конспекты (раздаточный материал), консультируется с руководителем.

Выполненная работа сдается на кафедру социально-культурного сервиса и туризма или в деканат для проверки. После положительной оценки её научным руководителем она должна быть возвращена студенту для подготовки к защите или переработке при не соответствии требованиям:

– если работа соответствует предъявленным требованиям, руководитель оценивает её положительно и сообщает об этом студенту;

– неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями преподавателя. Рецензия на неудовлетворительно выполненную работу может быть изложена в виде замечаний на титульном листе оцениваемой курсовой работы.

Повторно выполненная работа сдается на кафедру социально-культурного сервиса и туризма или в деканат с первым вариантом курсовой

работы и рецензией на неё. Оценка по итогам работы является одним из критериев определения уровня подготовки студентов.

Курсовая работа студенту не возвращается и хранится на кафедре социально-культурного сервиса и туризма НОУ ВПО «Университет управления «ТИСБИ»» не менее года.

### **3. СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

В курсовую работу входит (схематично структура представлена в *приложении 1*):

- стандартно оформленный титульный лист – *Приложение 2*;
- стандартно оформленное содержание – *Приложение 3*;
- отзыв научного руководителя – *Приложение 4*;
- введение – до 5% общего объёма текстовой части работы;
- первый раздел текстовой части – изучение теоретических аспектов – до 35% общего объёма работы;
- второй раздел текстовой части – анализ практических аспектов – до 50% общего объёма работы изучаемой темы (на примере конкретного гостиничного предприятия);
- заключение – до 5% общего объёма текстовой части работы;
- список использованной литературы не менее 25 источников;
- приложения.

#### **3.1. Требования к содержанию**

Содержание курсовой работы должно иметь логическую последовательность, убедительность и достоверность излагаемого материала, краткость и точность формулировок, целенаправленность, и обоснованность выводов и предложений, направляемых на совершенствование поставленных проблем.

Выводы по каждому разделу излагаются в конце раздела, затем вносятся в заключительную часть курсовой работы. Выводы должны быть основаны на проведенном в работе анализе.

Содержание представляет собой последовательное перечисление наименований разделов (глав), подразделов, а также указаний страниц, на которых размещается начало разделов. В содержание включается список используемых литературы и источников, а также приложения.

*Введение* (объемом не более трёх страниц) представляет собой краткий анонс содержания курсовой работы по следующему алгоритму: четкая аргументация актуальности темы и ее места в сфере практического применения; круг исследуемых вопросов по теме курсовой работы; цели и задачи, объект и предмет исследования курсовой работы; источники информации: нормативно-техническая документация, законодательные акты, статистические сборники, научная литература, справочники, словари, Интернет-информация по избранной теме.

*В основной части курсовой работы* дается теоретическая оценка состояния исследуемого вопроса, обосновываются проблемы и направления их решения, высказывается мнение автора и подчеркивается точка зрения специалистов, изучающих эту область науки. Проводится анализ собранных данных, используя соответствующие методы.

В структуре основной части должны быть выделены главы (1,2,3), а в их составе – вопросы (параграфы) (1.1, 1.2, 1.3... 2.1, 2.2, 2.3...). Названия глав формулируются в соответствии с темой, по возможности кратко, не повторяя ее название, и отражают содержание курсовой работы.

*Заключение* (объемом две-три страницы) содержит краткие результаты работы, выводы по всем пунктам (главам, параграфам) плана (содержания) курсовой работы. Отражает возможные перспективы развития рассматриваемых вопросов, формулирует проблемные положения, дискуссионные аспекты и т.д.

*Список использованных литературы и источников* содержит сведения об источниках, использованных при выполнении курсовой работы.

*Приложение.* В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной курсовой работой, которые по каким-либо признакам не могут быть включены в основную часть (большой объем материалов, вспомогательные материалы и т.д.).

Курсовая работа, оформленная надлежащим образом, должна быть переплетена. Примерная тематика курсовых работ представлена в *приложении 5*.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Оформление текстовой части курсовой работы согласно ГОСТ 2.105-95 «Общие требования к текстовым документам». ГОСТ 7.1 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

В процессе выполнения разделов курсовой работы необходимо обратить особое внимание на культуру письма, речи, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан, простым, легко читаемым языком ясным и доступным для восприятия. Текст работы не надо перегружать иностранными словами.

### **4.1. Требования к тексту курсовой работы**

Объем курсовой работы должен составлять не менее 35 страниц и не более 45 страниц машинописного текста, включая графический материал, диаграммы, рисунки, таблицы и т.д. Приложения могут быть в неограниченном количестве (но они не должны иметь нормативный характер, т.е. быть законами, инструкциями, постановлениями, указами и т.д.).

Текст работы должен быть набран на компьютере в формате А4, шрифтом Times New Roman размером 14 пт (при оформлении текста с

использованием текстового процессора Microsoft Word). Шрифт, используемый в иллюстративном материале (таблицы, графики, диаграммы и т.п.), при необходимости может быть меньше, но не менее 10 пт.

Межстрочный интервал в основном тексте – полуторный. В иллюстративном материале межстрочный интервал может быть одинарным.

Поля страницы должны быть:

- левое поле – 30 мм;
- правое поле – 10 мм;
- верхнее и нижнее поле – 20 мм.

Каждый абзац должен начинаться с красной строки. Отступ абзаца – 12,5 мм от левой границы текста. Недопустимо делать красную строку с помощью клавиш «Пробел» или «Tab». Выравнивание текста – по ширине.

В тексте курсовой работы сокращения терминов допустимы только после введения содержательного определения данного термина.

Нумерация страниц сквозная, в нижней части листа, по центру арабскими цифрами. Титульный лист, оглавление и приложения включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на титульном листе не проставляется. Нумерация начинается с «Содержания» (т.е. со страницы 2).

#### **4.2. Оформление титульного листа**

На титульном листе приводят следующие сведения (*приложение 2*):

- наименование ВУЗа: *Учреждение высшего образования «Университет управления «ТИСБИ»*;
- наименование структурного подразделения: *Гуманитарный факультет*;
- наименование кафедры: *Кафедра социально-культурного сервиса и туризма*.
- форма работы: *курсовая работа*;
- наименование работы: *тема курсовой работы*;
- *инициалы и фамилия исполнителя работы*;
- *должность, инициалы и фамилия научного руководителя*;
- *указание «Допущен к защите. Зав. кафедрой \_\_\_\_\_»*;
- *место и год выполнения работы*.

#### **4.3. Оформление заголовков**

Каждая глава работы должна начинаться с новой страницы. Параграфы следуют друг за другом без вынесения нового параграфа на новую страницу. Не допускается начинать новый параграф внизу страницы, если после заголовка параграфа на странице остается три-четыре строки основного текста. В этом случае параграф необходимо начать с новой страницы.

Заголовки глав, а также заголовки введения, заключения, содержания и списка литературы должны быть напечатаны прописными буквами и располагаться посередине строки. Заголовки параграфов начинаются с

прописной буквы, последующие буквы – строчные. Заголовки параграфов должны быть расположенными посередине строки.

Главы нумеруются арабскими цифрами (1,2,3). Слово «Глава» не пишется. Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах главы (1.1, 1.2, 1.3, и т.п.). После цифры ставится точка и пишется соответствующий заголовок. Точка в конце заголовков (глав, разделов, параграфов) не ставится.

Допускается выделение заголовков глав, параграфов, разделов жирным шрифтом. Не допускается использование подчеркивания в заголовках, использование двух и более типов выделения в заголовках (например, курсив и жирный шрифт, курсив и другой цвет, отличный от основного текста), перенос слов в заголовках глав и параграфов, а также использование в тексте курсовой работы нестандартных символов, в заголовках применение сокращений.

*Например:*

1. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ РОССИЙСКИХ И  
ЗАРУБЕЖНЫХ МУЗЕЕВ

1.1. Анализ этнографического содержания экспозиций и степени разработанности интерактивных программ в музеях Казани

#### **4.4. Оформление таблиц**

Оформление согласно ГОСТ 2.105-95 «Общие требования к текстовым документам».

Данные статистических наблюдений и их обработка, исходная информация для анализа, горизонтальный и вертикальный анализ, как правило, приводятся в таблицах. Таблица – это перечень сведений, числовых данных, приведенных в определенную систему и разнесенных по графам. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Иллюстративный материал включается в курсовую работу с целью наглядности аргументации и обоснования выводов, полученных студентом. Таким образом, в основной части курсовой работы помещается только тот материал, который способствует лучшему обоснованию выводов, полученных студентом. Таблицы, отчетные формы и другой фактический материал, который представляет собой исходные данные, на основании которого производилось исследование, в основной текст работы не включаются, но могут быть вынесены в приложение. Графики и диаграммы, построенные на основе исходных фактических данных, рекомендуется включать непосредственно в основной текст работы.

Весь иллюстративный материал должен, по возможности, помещаться непосредственно после первого его упоминания в тексте.

В графах таблицы не допускается оставлять свободные места. Если соответствующие данные отсутствуют, в графе проставляется прочерк.

При необходимости таблицу можно переносить на другую страницу. В этом случае применяется следующий вариант оформления. Заголовки

столбцов (или строк) таблицы пронумеровываются, и на следующей странице не повторяется текст заголовков, а проставляется только соответствующий номер столбца (строки). Над продолжением таблицы сверху печатаются слова «Продолжение таблицы 2.3.1». Название таблицы на новой странице не повторяется.

Не допускается начинать таблицу внизу страницы, если после названия таблицы остается только заголовочная часть, либо заголовочная часть плюс одна/ две строки содержания, а основная часть таблицы при этом оказывается на следующем листе.

Не допускается также перенос таблицы на следующую страницу, если на следующую страницу переносятся одна / две строки содержания таблицы. В этом случае следует либо несколько уменьшить размер шрифта, используемого в таблице, чтобы таблица поместилась целиком на предыдущем листе, либо немного увеличить интервалы между строками таблицы, чтобы таблица располагалась на страницах более равномерно.

*Например:*

Таблица 2.3.1.

Сравнительная характеристика музеев сказочной тематики

Критерии/ Музей	«Тридевятое царство»	«В мире сказки»	«Сказки Пушкина»	«Мир Астрид Лингрен»	Музей сказки братьев Гримм
1	2	3	4	5	6
Тематика	русские народные сказки	сказки мира	сказки А.С. Пушкина	сказки шведских писателей	сказки Братьев Гримм
Наличие интерактивной программы	да	да	да	да	да, но только на немецком языке
Наличие мастер-классов	да	нет	да	да	нет
Доступность музея для детей с ОВЗ	нет	частично, на этапе обзорной экскурсии	частично, в разделе театра сказки	частично, в разделе театра сказки	частично
Отличительные особенности музея	возможность потрогать все экспонаты и применить их в действии; русские народные игры; чаепитие с самоваром; проведение обрядовых праздников	представлены не только экспонаты имеющие отношение к сказке, но и к старорусскому быту	проведение не только сказочных интерактивных программ, но и исторических мероприятий	сказочный поезд, дома сказочных персонажей, маскарады	наличие исторически интересных экспонатов

#### 4.5. Оформление рисунков

К рисункам относятся рисунки, схемы, диаграммы, графики и т.д. Если таблица или рисунок по объему занимают более одной страницы текста, то их необходимо вынести в приложение к работе.

Например:

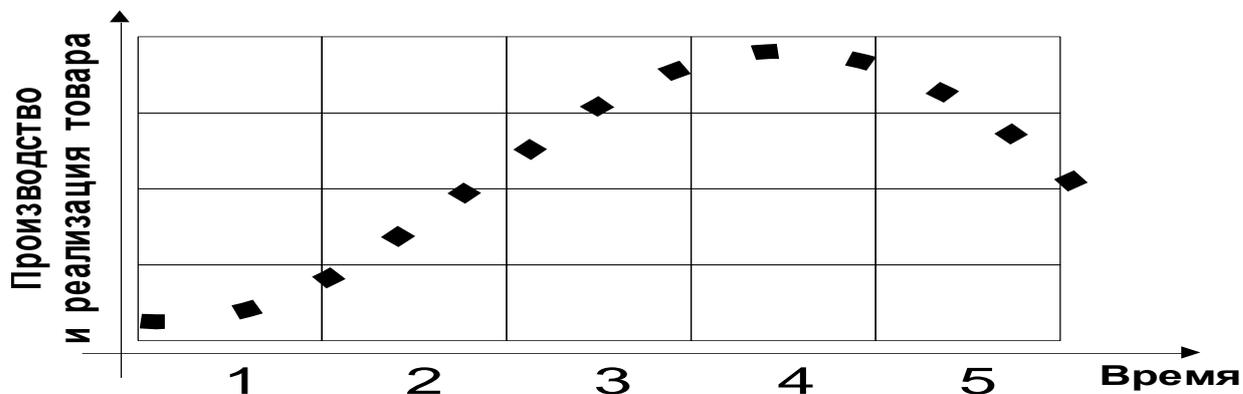


Рис. 1.1.2. Жизненный цикл товара

Где:

- «1» – Разработка товара;
- «2» – Выведение товара на рынок;
- «3» – Рост объемов производства и продаж;
- «4» – Зрелость товара;
- «5» – Спад.

Размещение рисунков в курсовой работе такое же, как и для другого иллюстративного материала, то есть либо сразу же после ссылки на него, либо на ближайшей к этой ссылке странице. Рисунки следует размещать в тексте так, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы.

Все рисунки должны быть пронумерованы в пределах параграфа арабскими цифрами [(«Рис. 2.1.1»)]. Непосредственно за обозначением нумерации рисунка следует содержательный заголовок. Номер рисунка и заголовок размещаются внизу рисунка, по центру относительно рисунка.

Таблицу или рисунок размещают в зависимости от их размера:

- под текстом, в котором впервые дана ссылка;
- в тексте на следующей странице после первого упоминания;
- при необходимости в Приложении к курсовой работе.

Таблицы и рисунки должны сопровождаться пояснениями.

На все таблицы, рисунки и приложения в тексте дипломного проекта (работы) должны быть приведены ссылки.

#### 4.6. Оформление сносок и ссылок

Все литературные источники должны быть пронумерованы арабскими цифрами (сквозная нумерация по всему списку литературы). Ссылка в тексте на порядковый номер источника в списке использованной литературы заключается в квадратные скобки, указывается номер страницы, на которую делается ссылка. Например: [24, с. 44], что означает: 24 источник, 44 страница.

#### 4.7. Составление и оформление библиографического списка

Библиографическое описание – совокупность библиографических сведений о документе, его составной части или группы документов, данных по определенным правилам, необходимых и достаточных для общей характеристики и идентификации документа.

Нижеприведенная структура литературных источников обязательна для курсовой работы. Список должен содержать не менее 25 источников.

Порядок указания источников следующий:

- нормативно-правовые акты;
- законы РФ;
- подзаконные акты, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ;
- нормативные акты;
- учебники, монографии, диссертации и т.п.;
- статьи из периодических изданий;
- справочники;
- Internet;
- материал с базы практики.

Внутри каждого подраздела списка литературные источники располагаются в алфавитном порядке (авторов или названий).

*Законодательные акты.*

1. Федеральный закон от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»// Собрание законов РФ от 1 марта 1992 г. (с исправлениями и добавлениями 5.05.2014).

*Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ.*

2. Постановление от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»// Собрание законов РФ от 1 марта 1992 г. (с исправлениями и добавлениями от 1.02.2005 № 49).

*Нормативные акты.*

3. Положение о государственной системе классификации гостиниц (на основе Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»)

*Учебники, монографии, диссертации.*

4. Саак А. Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме/ Саак А.Э., Пшеничных Ю. А. – СПб.: Питер, 2013. – 479 с.

*Статьи из периодических изданий.*

5. Панкова С. В., Кубаткина Г. А. Понятие и классификация туристских услуг как объекта управленческого учета. ГОУ ВПО «Оренбургский государственный университет» 2000 «Отель». Вестник ОГУ №2/2009. – с. 72.

*Internet.*

6. Баюшки.ру. Что такое сказкотерапия? Доступ к источнику:  
[http://www.bayushki.ru/tales\\_therapy.htm](http://www.bayushki.ru/tales_therapy.htm)

*Материал с базы практики*

7. Должностные инструкции ресторана «Парус»

#### **4.8. Оформление приложения**

В приложение помещаются материалы, дополняющие текст документа. Например, использованные для расчетов данные; промежуточные таблицы и диаграммы, которые повлияли на построение окончательных таблиц и диаграмм; промежуточные расчеты, показывающие динамику развития доказательств студента; описания алгоритмов; таблицы и рисунки нестандартного формата и т.д.

Приложения помещаются после списка литературы. Приложения имеют общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц. Каждое приложение последовательно нумеруется арабскими цифрами. Если приложение больше одной страницы, то оно переносится на другую страницу и вверху обозначается как «Продолжение приложения...». В тексте курсовой работы на все приложения должны быть приведены ссылки. Расположение приложений в конце документа должно соответствовать порядку появления ссылок на них в тексте.

Каждое приложение начинается с новой страницы. В верхнем правом углу страницы указывается слово «Приложение» и ставится его порядковый номер (например, «Приложение 1»). Каждое приложение должно иметь заголовок, который ставится на следующей строке после слова «Приложение», и этот заголовок центруется относительно текста.

Если документы имеют большой формат, они должны быть сложены по формату А4. При этом одна страница такой нестандартной величины нумеруется как одна страница приложения (без учета ее сложения).

### **5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Для качественного выполнения работы необходимо соблюдать критерии оценки результатов представленных работ в презентации Power Point:

Полнота изложения информации:

- формулировка темы, указание авторства;
- формулировка цели исследования;
- ясность структуры темы – содержание;
- выделение существенных вопросов темы;
- глубина и содержательность раскрываемой темы (проблемы);
- результаты и выводы получены и соответствуют поставленной цели;
- использованные ресурсы указаны на последнем слайде.

Качество выполнения:

- разнообразие видов предоставления информации (графики, гистограммы, фотографии, таблицы, схемы, рисунки и т.п.);
- простота восприятия (дозированность информации);
- количество символов на слайде (от этого зависит желание читать текст);
- единый стиль презентации;
- оригинальность идеи представления информации;
- не более 2-3 предложений на слайде.

Общий вид:

- соблюдена стилистика текста;
- грамотность текста;
- соблюдена правила дизайна (гармония цветовой палитры и сочетания текста и фона);
- учтен размер используемых шрифтов (от этого зависит физическая возможность прочитать текст);
- смена слайдов по времени (успеть увидеть, прочитать, осмыслить).

Структура презентации:

- общий объем слайдов – не менее 7;
- 1 слайд – титульный лист, в котором отражена принадлежность к образовательному учреждению (колонтитул), тема работы, ФИО студента, ФИО руководителя, год;
- 2 слайд – введение, которое содержит актуальность темы, поставленные цели и задачи работы;
- 3-5 слайды распределяются равномерно на основные части работы;
- 6-7 слайд – заключение, которое отражает основные выводы

## **6. ПОРЯДОК АТТЕСТАЦИИ ПО КУРСОВЫМ РАБОТАМ И ОФОРМЛЕНИЯ ЕЕ РЕЗУЛЬТАТОВ**

К защите курсовая работа допускается руководителем после подготовки письменного отзыва (Приложение 3). Защита курсовых работ является обязательной и проводится публично с участием аттестационной комиссии – не менее 2-х человек из числа преподавателей по соответствующему учебному курсу с использованием мультимедийной презентации. Защита курсовых работ проводится в специально отведенное в расписании время. Ход защиты курсовой работы оформляется протоколом.

Положительным результатом выполнения курсовой работы является достижение сформулированных во введении целей и задач, изложенных в виде выводов в заключении. Оценка, полученная студентом по итогам защиты курсовой работы, является окончательной и отражается на титульном листе курсовой работы.

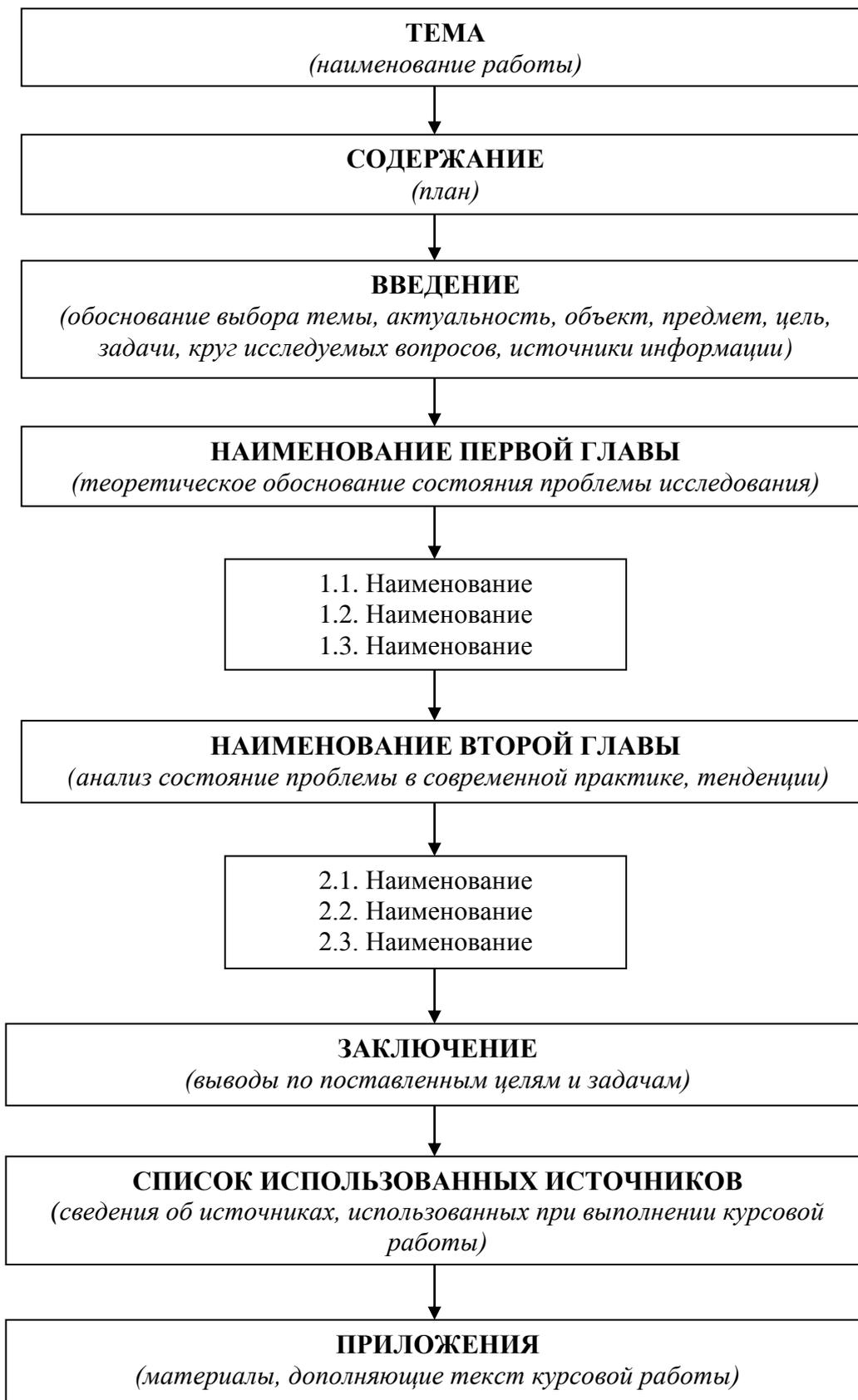
Формой аттестации студента является дифференцированный зачет («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Оценка за курсовую работу выставляется в ведомость, зачетную книжку студента и в журнале учета сданных и защищенных курсовых работ. Студент, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по уважительной причине (подтвержденной документально), считается имеющим академическую задолженность и возможно назначение дополнительного срока защиты.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

### Структура курсовой работы



Образец титульного листа курсовой работы

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

---

Гуманитарный факультет  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

**Курсовая работа**

на тему: «\_\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_»  
*название работы*

Работу выполнил (а)  
студент (ка) гр.  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Научный руководитель  
ученое звание, степень  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Казань, 20\_\_ г.

Образец оформления оглавления

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МУЗЕЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ АНИМАЦИИ В МУЗЕЯХ.....	7
1.1. Понятие и функции «музея».....	7
1.2. Классификация музеев.....	14
1.3. Социокультурная анимация в музее.....	23
2. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ РОССИЙСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ МУЗЕЕВ.....	33
2.1. Анализ этнографического содержания экспозиций и степени.....	33
2.2 Анализ опыта организации российских и зарубежных музеев сказочной тематики.....	38
2.3 Анализ Дома казанских легенд и сказок.....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ.....	54
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59

Образец оформления отзыва научного руководителя

Отзыв руководителя

на курсовую работу студента (ки) УВО «Университет управления «ТИСБИ»

---

*Ф.И.О. студента, номер группы*

Гуманитарный факультет

---

выполненную по дисциплине: \_\_\_\_\_  
*Наименование дисциплины*

на тему: \_\_\_\_\_  
*Название работы*

Соответствие структуры и содержания курсовой работы теме: \_\_\_\_\_

---

Заключение по теоретической части: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заключение по практической части: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обоснованность и практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в курсовой работе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Соответствие студента требованиям к его личностным характеристикам (самостоятельность, ответственность, умение организовать свой труд и др.): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Оформление курсовой работы: \_\_\_\_\_

Общее заключение: \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О.)* \_\_\_\_\_  
*(подпись)*

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### Примерная тематика курсовых работ «Сервисная деятельность»

1. История развития сервисной деятельности в России и Татарстане.
2. Значение сервисной деятельности в экономике и общественной структуре развитых стран мира на рубеже XX-XXI вв.
3. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности.
4. Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время.
5. Особенности сервисной деятельности современной России. Отличия и сходства российского сервиса с мировой практикой сервиса.
6. Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке
7. Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания
8. Сервис и потребности человека. Динамика структуры потребностей человека как фактор развития сервисной деятельности.
9. Влияние гендерных, этнических, возрастных особенностей людей на поведение в процессе обслуживания.
10. Социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
11. Профессиональная культура работников сферы сервиса.
12. Специфика деловой этики. Основные нравственные проблемы деловых отношений в сфере сервиса.
13. Этические особенности профессиональной деятельности в сфере сервиса.
14. Корпоративная культура предприятий сервисной отрасли. Корпоративные кодексы в сфере сервиса.
15. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
16. Культура общения в сервисе. Роль этикета в сервисной деятельности.
17. Правовые, административные и моральные требования, предъявляемые к процессам обслуживания потребителей
18. Взаимодействие производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
19. Понятие имиджа, имиджмейкинга. Их роль и значение в сервисной деятельности.
20. Услуга как основа сервисной деятельности. Особенности услуг. Виды услуг. Качество услуг, критерии оценки.
21. Материальные услуги. Тенденции и перспективы развития сферы сервиса по производству материальных услуг в России и Татарстане.
22. Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением. Законодательно запрещенные разновидности услуг.

## Примерная тематика курсовых работ «Маркетинг в сервисе»

1. Особенности маркетинга сервисных услуг.
2. Реализация маркетинговой политики в индустрии сервиса
3. Торговая марка, перспективы развития марочных товаров.
4. Использование жизненного цикла товаров для планирования стратегий маркетинга.
5. Формирование ассортиментной политики предприятия с учетом финансовых целей предприятия на различных этапах ЖЦТ.
6. Разработка конкурентной стратегии предприятия.
7. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность фирмы.
8. Сегментация рынка сервисных услуг.
9. Исследование рынка и разработка программы маркетинга на предприятии
10. Разработка ценовой стратегии фирмы.
11. Разработка ценовой политики предприятия сферы услуг.
12. Разработка ценовой политики с учетом этапов жизненного цикла товаров.
13. Ценовые способы стимулирования продаж.
14. Выбор формы организации и регулирование продаж на основе изучения мотивации потребителей.
15. Социально-психологические вопросы формирования покупательских предпочтений.
16. Развитие сетей реализации сервисных услуг.
17. Стратегическое планирование маркетинговых коммуникаций в индустрии сервиса
18. Интернет маркетинг в индустрии сервиса
19. Маркетинговое планирование на основе SWOT-анализа.
20. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в индустрии сервиса.
21. Разработка комплексной системы стимулирования продаж
22. Организация и планирование рекламных кампаний.
23. Методы и формы проведения коммерческих презентаций и выставок.
24. Международный маркетинг сервисных услуг.

## **Примерная тематика курсовых работ «Менеджмент в сервисе»**

1. Организация и планирование сервисной деятельности
2. Разработка кадровой политики на предприятиях сервиса.
3. Создание службы антикризисного управления на предприятиях сервиса.
4. Кадровый менеджмент на предприятиях сервиса.
5. Проблемы мотивации работников предприятий сервиса в современных условиях.
6. Управление поведением человека в организациях сервиса
7. Общая система управления предприятием сервиса
8. Лидерство как основа управленческой деятельности на предприятии сервиса
9. Роль коммуникации в управлении организацией сервиса.
10. Роль невербальной коммуникации в сфере сервиса
11. Методы поддержания организационной культуры на предприятиях сервиса.
12. Управление организационной культурой в сфере сервиса
13. Методы поддержания организационной культуры на предприятиях сервиса.
14. Роль коммуникации в управлении организацией сервиса
15. Значение бизнес-планирования в менеджменте предприятия сервиса
16. Культура управления на предприятиях сервиса
17. Управление персоналом на предприятиях сервиса.
18. Миссия и цели сервисного предприятия.
19. Особенности организационных структур на предприятиях сервиса.
20. Понятие и сущность антикризисного менеджмента на предприятиях сервиса.
21. Модель современного менеджера предприятия сервиса
22. Понятие, сфера и функции информационного менеджмента.
23. Особенности информационного менеджмента в сфере сервиса.

## **Примерная тематика курсовых работ «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

1. Особенности маркетинга в организациях сервиса
2. Модели организации гостиничного бизнеса
3. Цели и задачи государственной системы классификации гостиничных предприятий
4. Система управления качеством в организации сервиса
5. Основные виды организационных структур управления деятельностью организаций сервиса
6. Правила, порядок и ответственность за предоставление сервисных услуг в РФ
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере)
8. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере)
9. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере)
10. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере)
11. Формирование рыночной стратегии и ее значение в деятельности организации сервиса.
12. Характеристика и классификация методов управленческой деятельности предприятия и организации.
13. Функции управления предприятием и организацией.
14. Характеристика и классификация методов управленческой деятельности на предприятии сервиса
15. Функции, обязанности, ответственность функциональных и линейных менеджеров в организации сервиса.
16. Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала.
17. Разработка генеральной цели предприятия сервиса по различным уровням управления.
18. Разработка корпоративной стратегии роста на предприятии сервиса.
19. Управление коммуникационными сетями на предприятии сервиса.
20. Опыт управления организациями сервиса в странах Западной Европы и возможности использования его в российских условиях.
21. Кадровое планирование в организации сервиса.
22. Основы организации сервисной деятельности
23. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
24. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания, Особенности профессионального поведения в сфере сервиса, Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем, Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.

25. Эффективность сервисной деятельности, Методы повышения эффективности управления деятельностью организаций сервиса в современных условиях
26. Этика и психология сервисной деятельности
27. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
28. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.
29. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности.
30. Управление сервисной деятельностью в сфере досуга и отдыха.
31. Организация работы с персоналом на предприятии сервиса.
32. Управление качеством и безопасностью услуг в практике современного сервиса.
33. Организация досуговых программ в организациях сервиса
34. Формирование корпоративной культуры как основа качественного обслуживания клиентов в организациях сервиса
35. Организационно-управленческие условия создания нового туристского агентства (на примере...)
36. Организационно-правовые и социально-культурные аспекты регулирования сферы сервиса
37. Организационно-технологическое обеспечение культурно-досуговых программ в молодежном туризме
38. Организационно-технологическое обеспечение анимационной деятельности в курортных отелях
39. Управление сервисной деятельностью в аэропортовых комплексах
40. Организация социально-культурной деятельности в аэропортовых комплексах
41. Организация салона свадебных услуг как предприятия сервиса
42. Интегрированные интернет-коммуникации как средство оптимизации маркетинговой деятельности фирмы
43. Организационно-технологическое обеспечение досуговых программ в сфере делового туризма
44. Организационно-технологическое обеспечение развития горнолыжного курорта, комплекса
45. Технологи организации экзотических туров
46. Организационно-психологические факторы мотивации сотрудников организации сервиса.

## **Примерная тематика курсовых работ «Технология и организация гостиничных услуг»**

1. Автоматизированные системы управления в отелях
2. Инженерные технологии в современных отелях
3. Культура обслуживания в сфере гостеприимства
4. Корпоративные стандарты обслуживания в гостеприимстве
5. Особенности приема иностранных граждан в гостиницах
6. Особенности организации обслуживания в отелях эконом-класса.
7. Оснащение и особенности обслуживания в высококлассных отелях
8. Профессиональный портрет работника службы приема и размещения в отеле
9. Профессиональный портрет работника службы горничных в отеле
10. Профессиональный портрет работника службы безопасности в отеле
11. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии
12. Room-service – особенности обслуживания в номерах отеля
13. Современные технологии в гостиничной деятельности (системы безопасности, электронные замки, АСУ, internet wi-fi)
14. Современные технологии бронирования мест в отеле
15. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
16. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
17. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
18. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
19. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
20. Технология работы швейцаров в гостинице.
21. Технология работы беллманов в гостинице.
22. Технология работы службы консьержей в гостинице.
23. Технология работы службы дворецких в гостинице.
24. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
25. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
26. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
27. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
28. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
29. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
30. Технология работы службы питания в гостинице,
31. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций

в гостинице.

32. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.

33. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.

34. Технология работы административной службы в гостинице

35. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.

36. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.

37. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.

38. Технология работы отдела безопасности в гостинице.

39. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

40. Технология обеспечения качества услуг гостиницы

41. Зависимость функционирования гостиничного предприятия от ее территориального месторасположения в мегаполисе города (на примере..)

42. Специфика организации работы кемпинга на рынке гостиничных услуг (на примере..)

43. Этапы проведения классификации гостиничного предприятия (на примере..)

44. Экологизация предприятий гостиничной отрасли (на примере..)

45. Особенности работы привокзальных гостиниц (на примере..)

46. Особенности функционирования малых отелей (на примере..)

47. Формирование гостиничных цепей в регионах России

48. Сравнительный анализ конкурентоспособности автономных гостиниц с сетевыми отелями

49. Перспективы развития рынка гостиничных услуг региона (города, района)

50. Мировые гостиничные цепи и их влияние на развитие гостиничного дела региона (города)

51. Анализ конкурентоспособности малой гостиницы

52. Роль дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия (на примере..)

53. Влияние «звездности» на работу гостиничного предприятия

54. Специфика открытия гостиниц на основе франчайзинга

55. Особенности функционирования средств размещения развивающихся на основе франшизы

56. Развитие гостиничных сетей в России

57. Сравнительный анализ конкурентоспособности малых и крупных гостиничных предприятий (на примере..)

58. Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ.

59. Специфические особенности гостиничных услуг и их влияние на деятельность гостиничного предприятия

60. Критерии качества гостиничных услуг конкретного предприятия

61. Формирование гостиничного продукта с учетом сегмента потребителей
62. Специфика функционирования деловых отелей на рынке гостиничных услуг города
63. Зависимость работы гостиничного предприятия от ее территориального расположения
64. Анализ рынка гостиничных услуг своего региона
65. Роль стандартов при обслуживании клиентов гостиничного предприятия
66. Анализ функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия
67. Влияние потребителя на формирование гостиничного продукта
68. Взаимозависимость гостиничных услуг от сегмента потребителей
69. Зависимость ассортимента дополнительных услуг от функционального назначения гостиничного предприятия
70. Особенности функционирования придорожных гостиниц
71. Анализ системы жизнеобеспечения автономной гостиницы
72. Предметно-пространственная среда гостиничного предприятия в зависимости от его функционального назначения
73. Организация деятельности курортного учреждения
74. Анализ системы жизнеобеспечения сетевой гостиницы
75. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия
76. Современное инженерно-техническое оборудование как фактор эффективного функционирования гостиничного предприятия
77. Особенности развития отечественных гостиничных сетей
78. Взаимозависимость деятельности гостиничного предприятия и туристических компаний
79. Факторы комфортного проживания в гостиничном комплексе
80. Модели управления гостиничными предприятиями

## **Примерная тематика курсовых работ «Технология и организация услуг питания»**

1. История ресторанного дела в Казани.
  2. Основные принципы работы и перспективы развития ресторанных сетей.
  3. Рекламная деятельность предприятий общественного питания.
  4. Особенности обслуживания иностранных туристов в предприятиях общественного питания (5 стран по выбору студента).
  5. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг питания в российском обществе.
  6. Современное состояние рынка услуг питания в России.
  7. Перспективы развития рынка услуг питания в Татарстане.
  8. Бар. Специфика организации и обслуживания в баре.
  9. Кофейня. Специфика организации и обслуживания.
  10. Чайная – традиции и перспективы развития данного вида ПОП.
  11. Пиццерия. Специфика организации и обслуживания.
  12. Пивные заведения. Специфика организации и обслуживания.
  13. Ресторан. Специфика организации и обслуживания.
  14. Полносервисный ресторан как перспективное ПОП.
  15. Особенности организации ресторанов «фаст-фуд».
  16. Концепция предприятия общественного питания как основа для организации.
  17. Эстетическая культура ресторанного сервиса.
  18. Франчайзинг в ресторанном бизнесе.
  19. Гастрономический туризм как перспективное направление сервисной деятельности.
  20. Маркетинговые мероприятия при организации ПОП.
  21. Рекламная деятельность в сфере организации услуг питания.
- Основные виды рекламных мероприятий.
22. PR мероприятия в сфере услуг питания.
  23. Основные виды ресторанного обслуживания.
  24. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане.
  25. Кейтеринг как перспективная форма организации услуг питания.
  26. Особенности организации официальных приемов.
  27. Принципы инжиниринга меню.
  28. Профессиональные и корпоративные кодексы в сфере оказания услуг питания.
  29. Особенности оказания услуг питания иностранным туристам.
  30. Особенности кадровой политики в ПОП.
  31. Особенности подбора персонала для предприятий общественного питания
  32. Профессиональная культура работников предприятий общественного питания.

33. Роль интерьера в создании атмосферы предприятия общественного питания.
34. Качество услуг ПОП.
35. Сфера общественного питания в РТ: структура, особенности.
36. Культура обслуживания как фактор устойчивого развития ресторанного бизнеса.
37. Особенности фирменного стиля предприятий общественного питания.
38. Особенности организация услуг питания в гостиничных предприятиях, ориентированных на спортсменов.
39. Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса в РТ.
40. Управление качеством услуг на предприятиях общественного питания.
41. Перспективы развития ресторанного бизнеса в г. Казань.
42. Корпоративная культура ПОП.
43. Анимационная деятельность предприятий общественного питания.
44. Анимационная деятельность на предприятиях общественного питания для детей
45. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.
46. Стиль обслуживания гостей как важнейшая характеристика культуры сервиса в ресторанном бизнесе.
47. Современные технологии и инновации в деятельности предприятий общественного питания.
48. Психологическая культура ресторанного обслуживания.
49. Эстетическая культура предприятий сферы услуг питания.
50. Этическая культура предприятий общественного питания.
51. Организация доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья на предприятиях общественного питания
52. Организация услуг общественного питания для людей с ограниченными возможностями здоровья